



Dr. Susanne Fath

Zahnärztin Parodontologie
Niedergelassen in eigener Praxis in
Berlin und Chefredakteurin des
Quintessenz Team-Journals.

Den Sommer genießen und Pläne schmieden

Dieser Sommer 2006 ist sicherlich für manche Zeitgenossen ein Traum, für andere mit seiner Hitze und Schwüle eher ein Fluch... Jetzt macht er ja gerade mal Pause (jedenfalls hoffe ich, dass das nur eine Pause ist...). Und da nach meinem Eindruck in diesem Jahr auch viele von uns die Ferien auf „Balkonien“ verbringen (warum auch nicht?), bleibt ja vielleicht ein wenig Zeit, sich – trotz Urlaub – einige Gedanken um die weitere Entwicklung unserer Arbeitsstätten, der zahnärztlichen Praxen, zu machen.

Die Anforderungen von gesetzlicher Seite, aber auch von der Nachfrage-Seite her haben sich verändert und verändern sich weiter. Längst ist eine Zahnarztpraxis kein „Selbstläufer“ mehr, sondern muss in jeder Hinsicht und mit allen Konsequenzen unternehmerisch geführt werden.

Eines der in diesem Zusammenhang häufig zu lesenden Schlagworte ist das Qualitätsmanagement. Dieser Begriff erweckt bei vielen das unguete Gefühl von Reglementierung und noch weiter gesteigerter Bürokratisierung, die den Praxen von außen aufgezwungen wird. Wie so oft handelt es sich dabei aber wohl eher um ein Instrument, das wir selbst gestalten und auf unsere Bedürfnisse abstimmen können. Sicherlich bedeutet das am Anfang Arbeit und Einsatz. Aber am Ende scheint die Aussicht doch groß, dass sich damit vieles sogar vereinfachen und gleichzeitig verbessern lässt! Lesen Sie dazu den Beitrag von Bernd Sandock.

Eng damit verzahnt ist die Frage, was eigentlich unsere Patienten sich wünschen, wenn sie zu uns in die Praxis kommen. Katrin Rinke bringt für Sie prägnant auf den Punkt, dass zwischen Erwartung und Wunsch in diesem Fall durchaus zu unterscheiden ist und wie Sie ganz systematisch herausfinden können, was Sie diesbezüglich in der Praxis noch verbessern können. Und schließlich ist in diesem Zusammenhang auch für uns die Frage der Werbung, oder, für die, die das Wort nicht mögen, der Erzielung von Außenwirkung äußerst interessant geworden. Lesen Sie bei Andreas Schubert, welche Möglichkeiten auch wir als Praxisbetreiber dazu ganz legal nutzen können.

Service, gute Organisation, sachkundige Administration – das sind die „weichen Faktoren“, die die Arbeit in der Praxis reibungslos ermöglichen und den Patienten einen guten Eindruck und damit Vertrauen vermitteln. Patienten, die sich in unserer Praxis fachlich gut aufgehoben und angenehm und freundlich behandelt fühlen, werden diese Praxis auch weiter empfehlen. Und das ist sicherlich noch immer die beste aller Werbungen für uns.

Genießen Sie weiter den Sommer und denken Sie in der Urlaubszeit auch manchmal an diese Dinge. Wir bemühen uns, Sie dabei weiterhin anregend und informativ zu begleiten!

Herzliche Grüße

Dr. Susanne Fath